

---

# Itsehoitoneuvonnan toteutuminen apteekeissa – kyselytutkimus apteekin asiakkaille

---

## Outi Polón

Proviisoriopiskelija  
Farmasian laitos  
Itä-Suomen yliopisto

## Piia Siitonen\*

Yliopistonlehtori, FaT  
Farmasian laitos  
Itä-Suomen yliopisto  
piia.siitonen@uef.fi

## Niina Alastalo

Proviisori, jatko-opiskelija  
Farmasian laitos  
Itä-Suomen yliopisto

## Katri Hämeen-Anttila

Tutkimus- ja kehittämisspäällikkö, FaT  
Lääkealan turvallisuus- ja  
kehittämiskeskus Fimea

\*Kirjeenvaihto

---

Polón O, Siitonen P, Alastalo N, Hämeen-Anttila K: Itsehoitoneuvonnan toteutuminen apteekeissa – kyselytutkimus apteekin asiakkaille. Dosis 38: 34–51, 2022

## Tiivistelmä

**Johdanto:** Turvallinen itsehoitolääkitys edellyttää, että lääkettä käytetään oikeaan käyttötarkoitukseen ja huomioidaan lääkkeen käyttäjän kokonaislääkitys. Apteekkien farmaseuttisella henkilökunnalla on merkittävä rooli itsehoidon ja itsehoitolääkkeiden käytön ohjaamisessa. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tutkia itsehoitoneuvonnan toteutumista apteekeissa. Yksityiskoh- taisina tavoitteina oli tutkia, saako asiakas neuvoja itsehoitovalmisteen käyttöön ja mitä neuvoja asiakas saa. Lisäksi tavoitteena oli tutkia, onko asiointiperusteella tai itsehoitovalmisteryhmällä yhteyttä oireiden kartoitukseen ja asiakkaan saamaan neuvontaan, sekä asiakkaiden kokemuksia itsehoitovalmisteesiin liittyvän neuvonnan ymmärrettävyydestä ja hyödyllisyydestä.

**Aineisto ja menetelmät:** Aineisto kerättiin yhdeksässä Pohjois-Savossa sijaitsevassa apteekissa sähköisellä kyselylomakkeella. Kyselytutkimus toteutettiin itsehoitovalmistetta ostaville täysi- ikäisille apteekin asiakkaille syyskuussa 2020. Kyselyyn vastanneita oli 194. Analysoinnissa käytettiin frekvenssijakaumia, ristiintaulukointia ja khii2-testiä.

**Tulokset:** Neljännes (26 %) vastaajista sai apteekista neuvoja ja ohjeita valmisteen käyttöön. Lähes neljännes (22 %) olisi saanut neuvontaa, mutta ei ollut halunnut sitä. Puolet (52 %) vastaajista ei saanut neuvontaa, mutta eivät olisi sitä halunneetkaan. Yksikään vastaaja ei kokenut jääneensä ilman tarvitsemaansa neuvontaa. Neuvoja ja ohjeita itsehoitovalmisteen käyttöön sai viidennes (20 %) vastaajista, jotka ilmoittivat tulleen ostamaan jotakin tiettyä valmistetta, ja puolet (50 %) vastaajista, jotka ilmoittivat tulleen ostamaan valmistetta oirelähteisesti. Asiak- kaan tarpeiden ja valmisteen soveltuvuuden selvittämiseksi yleisimmin kysyttiin, onko käyttä- nyt kyseistä valmistetta aiemmin (11 %), kenelle valmiste tulee (10 %) ja mitä oireita asiakkaalla on (7 %). Yleisimmin asiakkaille neuvottiin itsehoitovalmisteen annostus (16 %). Kaikkien neu- vontaa saaneiden mielestä saadut neuvot olivat helposti ymmärrettäviä, ja lähes kaikki (96 %) pitivät neuvoja hyödyllisinä.

**Johtopäätökset:** Neljännes apteekkien asiakkaista saa farmaseuttiselta henkilökunnalta neu- voja itsehoitovalmisteen käyttöön. Etenkin kipulääkkeitä ostavien asiakkaiden lääkeneuvonnan vähäisyys herättää huolen lääkitysturvallisuuden toteutumisesta. Neuvontaa annetaan vähem- män asiakkaan pyytäessä valmistetta tuotenimellä kuin asiakkaan pyytäessä valmistetta oiree- seen. Apteekkien itsehoitolääkeneuvonnassa on kehitettävää ja etenkin itsehoidon riskilääkkeistä tulisi neuvoa enemmän.

**Avainsanat:** apteekki, itsehoitolääke, itsehoitoneuvonta, apteekin asiakkaat, kyselytutkimus

## Johdanto

Suomessa itsehoitolääkkeiden myynti on kasvanut 2000-luvulla lähes 50 % (Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2015). Vuonna 2019 itsehoitolääkkeitä ostettiin noin 360 miljoonalla eurolla (Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea ja Kansaneläkelaitos 2019) Myydyimmät tuoteryhmät olivat ruoansulatuskanavan sairauksien lääkkeet, kipulääkkeet ja ihotautilääkkeet. Asiakkaan omaa vastuuta ja roolia korostetaankin sellaisten sairauksien ja oireiden hoidossa, jotka hän pystyy helposti itse hoitamaan (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011, World Health Organization 2021). Apteekkien itsehoitoneuvonnalla voidaan vähentää sekä yleislääkäri- että päivystyskäyntejä (Fielding ym. 2015, Suomen Apteekkariliitto ja Yliopiston Apteekki 2015, Watson ym. 2015). Suomessa on arvioitu, että joka kolmas asiakas, joka hakee apteekista apua itsehoitoon liittyvään ongelmaan, välttää sairaalapäivystyskäynnin itsehoitoneuvonnan ansiosta (Suomen Apteekkariliitto ja Yliopiston Apteekki 2015). Apteekki voi olla itsehoitoasiakkaan ainoa terveydenhuollon kontakti (Hämeen-Anttila ym. 2014).

Turvallinen itsehoitolääkitys edellyttää, että lääkkeen käyttäjällä on riittävästi tietoa hoidettavasta sairaudesta tai oireesta, mahdollisista hoitovaihtoehdoista ja itsehoitolääkkeen sopivuudesta hänen muuhun lääkitykseensä (Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2015). Apteekin farmaseuttisen henkilöstön tulee neuvoa itsehoitolääkkeen oikea ja turvallinen käyttö (lääkelaki 395/1987, 57 §). Lääkkeiden virheellinen tai epätarkoituksenmukainen käyttö voi aiheuttaa merkittäviä terveyshaittoja, lääkehoidon tulosten heikkenemistä ja lisätä terveyspalvelujen käyttöä ja kustannuksia (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011, Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2015).

Itsehoidosta saatavat valmisteet ovat riittävän turvallisia itsehoitoon, mutta niiden käyttöön voi kuitenkin liittyä haittavaikutuksia ja riskejä (Salminen ja Tuominen 2018, Safari ym. 2022). Itsehoitovalmisteiden käyttö on usein aiheuttamassa lääkehoidon ongelmia, kuten haittavaikutuksia, yhteisvaikutuksia tai päällekkäislääkitystä (Mäkelä ym. 2019, Ylä-Rautio

ym. 2020). Itsehoitolääkkeistä on tunnistettavissa suuren riskin itsehoitolääkkeitä, joiden virheellinen käyttö johtaa todennäköisemmin vakaviin haittoihin. Tyypillinen esimerkki itsehoiton riskilääkkeistä on tulehduskipulääkkeet, jotka voivat aiheuttaa esimerkiksi ruoansulatuskanavan verenvuotoja etenkin yhteiskäytössä useiden muiden lääkkeiden kanssa sekä heikentää tai voimistaa muiden lääkkeiden vaikutuksia (Itselääkitys. Käypä hoito-suositus 2016, Salminen ja Tuominen 2018, Safari ym. 2022). Riskilääkkeitä käyttävien ja uutta lääkehoitoa aloittavien asiakkaiden lääkeneuvontaan tulee kiinnittää erityistä huomiota (Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea 2016).

Apteekkien lääkeneuvontaa on Suomessa kehitetty jo pitkään (Mononen ym. 2018). Itsehoitolääkeneuvonnan toteutumista suomalaisissa apteekeissa on tutkittu jonkin verran (esim. Puumalainen ym. 2005, Hakoinen ym. 2014, Hämeen-Anttila ym. 2014, Alastalo ym. 2018, Ylä-Rautio ym. 2020). Haamuasiakastutkimusten perusteella lääkeneuvonnassa on kehitettävää etenkin tapauksissa, joissa asiakas pyytää valmistetta tuotenimellä (Alastalo ym. 2018, Jyrkkä ja Hämeen-Anttila 2021). Itsehoitolääkkeiden oston yhteydessä farmaseutin useimmiten havaitsema ja raportoima asiakkaan lääkehoidon ongelma on epätietoisuus lääkkeen käyttötarkoituksesta (Ylä-Rautio ym. 2020). Apteekkien asiakkaat ovat kuitenkin kokeneet saavansa riittävästi itsehoitolääkkeisiin liittyvää neuvontaa (Hämeen-Anttila ym. 2014). Lisää tutkimusta tarvitaan apteekkien lääkeneuvonnan sisällöstä, laadusta ja vaikuttavuudesta (Dimitrow ym. 2021).

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tutkia itsehoitoneuvonnan toteutumista apteekeissa. Yksityiskohtaisina tavoitteina oli tutkia, saako asiakas neuvoja itsehoitovalmisteen käyttöön ja mitä neuvoja asiakas saa. Lisäksi tavoitteena oli tutkia, onko asiointiperusteella tai itsehoitovalmisteryhmällä yhteyttä oireiden kartoitukseen ja asiakkaan saamaan neuvontaan, sekä sitä, kuinka ymmärrettävinä ja hyödyllisinä asiakkaat kokivat itsehoitovalmisteisiin liittyvän neuvonnan.

## Aineisto ja menetelmät

### Tutkimuksen toteuttaminen

Aineisto kerättiin apteekeissa sähköisellä kyselylomakkeella. Kyselytutkimus toteutettiin syyskuussa 2020 täysi-ikäisille apteekin asiakkaille, jotka ostivat kyseisellä asiointikeralla jonkin itsehoitovalmisteen. Tutkimukseen valittiin mukavuusotannalla 13 apteekkia, jotka sijaitsivat Pohjois-Savossa. Neljä apteekkiä kieltäytyi lähtemästä mukaan tutkimukseen koronaviruksen aiheuttamien poikkeusolojen vuoksi. Tutkimukseen osallistuneista yhdeksästä apteekista kolme voidaan luokitella ydinkaupunki- tai keskusta-apteekiksi, kolme lähiöapteekiksi ja kolme maaseutuapteekiksi. Aineiston keräämisen suorittivat kaksi proviisoriopiskelijaa. Tutkimukseen osallistuminen ei vaatinut apteekin henkilökunnalta toimenpiteitä.

Asiakkaita rekrytoitiin kussakin apteekissa yhtenä arkipäivänä 6–8 tunnin ajan klo 9–18. Asiakkaita pyydettiin osallistumaan tutkimukseen, kun he olivat asioineet itsehoitopalveluvalinnassa ja maksaneet ostoksensa kassalla. Mikäli asiakas osti useamman itsehoitovalmisteen, häntä pyydettiin valitsemaan yksi tuote, jonka perusteella hän vastasi kyselyyn. Asiakkaat vastasivat kyselyyn tutkijan tablettitietokoneella, ja kyselyyn vastaaminen kesti noin 5–10 minuuttia. Tutkimukseen valittiin vain asiakkaita, jotka olivat ostaneet vähintään yhden itsehoitovalmisteen. Tutkimuksesta poissuljettiin alle 18-vuotiaat, eläinlääkkeen tai -valmisteen ostaneet. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista. Asiakkaille kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta, tulosten hyödyntämisestä ja henkilötietojen käsittelystä. Asiakkaat saivat halutessaan kirjallisen tiedotteen tutkimuksesta.

Sähköinen kyselylomake koostui yhteensä 30 strukturoidusta, avoimesta tai Likert-asteikollisesta kysymyksestä. Mikäli asiakas ei saanut farmaseutilta lainkaan neuvoja ja ohjeita, neuvontaan liittyviä kysymyksiä ei esitetty asiakkaalle. Kyselylomakkeen suunnittelussa hyödynnettiin aikaisempia tutkimuksia (Alastalo ym. 2018, Jauhonen ym. 2018) ja tutkimusryhmän asiantuntemusta. Kyselylomake pilotoitiin yhdessä apteekissa ja sen perusteella siihen tehtiin pieniä muutoksia, kuten pieniä

tarkennuksia kysymysten muotoiluun. Pilotitutkimuksen aineisto sisällytettiin mukaan tutkimusaineistoon.

Tässä artikkelissa raportoidaan tulokset kyselylomakkeen viiteen itsehoitoneuvonnan toteutumiseen liittyvään kysymykseen (Liite 1). Asiakkaalta kysyttiin, tuliko hän hakemaan apteekista jotain tiettyä valmistetta vai valmistetta johonkin oireeseen. Asiakkaan ostama tuoteryhmä selvitettiin kysymyksellä ”Mihin ryhmään kuuluvan itsehoitotuotteen ostit?”. Kysymys sisälsi 19 valmista vastausvaihtoehtoa ja mahdollisuuden kirjoittaa valmisteryhmä itse. Asiakkaan ostama tuote selvitettiin avoimella kysymyksellä ”Minkä nimensä valmisteen ostit?”. Strukturoidulla kysymyksellä selvitettiin, tarjottiinko asiakkaalle kyseisellä asiointikeralla neuvoja ja ohjeita valmisteen käyttöön sekä olisiko asiakas tarvinnut neuvoja ja ohjeita. Vastausvaihtoehdot olivat: ”Sain neuvoja”, ”Sain neuvoja, joita en tarvinnut”, ”Olisin saanut neuvontaa, mutta en halunnut sitä”, ”En saanut neuvontaa, mutta en olisi halunnutkaan” ja ”En saanut neuvontaa, vaikka olisin halunnut”. Mikäli asiakas vastasi saaneensa neuvoja ja ohjeita, monivalintakysymyksellä selvitettiin, mitä neuvoja ja ohjeita asiakas sai valmisteen käyttöön. Kysymys sisälsi kahdeksan valmista vastausvaihtoehtoa, joista pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon. Vastausvaihtoehdona oli myös ”muuta ohjeita”, mutta avoimella kysymyksellä ei enää selvitetty, mitä nämä muut ohjeet olivat. Oireiden kartoitusta selvitettiin monivalintakysymyksellä ”Kysykö apteekin henkilökunta seuraavat asiat?”. Kysymys sisälsi seitsemän vastausvaihtoehtoa, joista pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon.

Neuvonnan ymmärrettävyyttä kysyttiin neuvontaa saaneilta kysymyksellä ”Olivatko saadut neuvot ja ohjeet mielestäsi helposti ymmärrettävissä” ja hyödyllisyyttä kysymyksellä ”Olivatko saadut neuvot ja ohjeet mielestäsi hyödyllisiä”. Vastausvaihtoehdot olivat ”Kyllä” ja ”Ei”, joista ”Ei” vastanneita pyydettiin avoimella vastauksella tarkentamaan ilmenneitä puutteita.

Taustatietoina kysyttiin strukturoiduilla kysymyksillä vastaajan sukupuoli, koulutus, siviilisääty, pääasiallinen toiminta, terveydenhuoltoalan koulutus, reseptilääkkei-

den käyttö, ilman reseptiä saatavien lääkkeiden käytön yleisyys ja mahdollinen lääkärin toteama pitkäaikaissairaus. Vastaajan syntymävuosi ja kotitalouden koko kysyttiin avoimilla kysymyksillä.

### Aineiston analysointi

Aineisto analysoitiin IBM SPSS Statistics (versio 27.0) -tilasto-ohjelmalla. Analysoinnissa käytettiin frekvenssijakaumia ja ristiintaulukointia. Ryhmien välisiä eroja tarkasteltiin khii2-testillä. Tilastollisen merkitsevyyden tasona oli  $p < 0,05$ . Analyysissä ikä kategorisoitiin kolmeen luokkaan (18–34-vuotiaat, 35–64-vuotiaat ja  $\geq 65$ -vuotiaat). Koulutus kategorisoitiin perusasteen, keskiasteen ja korkea-asteen koulutukseksi. Vastausvaihtoehdot ”Sain neuvoja” ( $n = 47$ ) ja ”Sain neuvoja, joita en tarvinnut” ( $n = 3$ ) yhdistettiin luokaksi ”Sain neuvoja”. Mahdollisia eroja itsehoitoneuvonnan toteutumisessa tarkasteltiin vastaajan sukupuolen, iän, koulutuksen, kotitalouden koon, pääasiallisen toiminnan, terveydenhuoltoalan koulutuksen, reseptilääkkeiden käytön ja ilman reseptiä saatavien valmisteiden käytön yleisyyden sekä asiointiperusteen mukaan. Itsehoitoneuvonnan toteutumista tarkasteltiin myös apteekin reseptuurin mukaan. Apteekit kategorisoitiin reseptuurin mukaan pieneksi (reseptuuri  $< 60\,000$ ), keskikokoiseksi (reseptuuri  $60\,001\text{--}110\,000$ ) ja suureksi (reseptuuri  $> 110\,000$ ).

### Tutkimuksen eettisyys

Tutkimus ei sisällynyt niihin ei-lääketieteellisiin ihmisiin kohdistuviin tutkimuksiin, jotka vaativat eettisen ennakoarvioinnin (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019). Tutkimuksessa noudatettiin hyviä tieteellisiä käytäntöjä sekä Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimia eettisiä periaatteita ihmistieteisiin liittyvissä tutkimuksissa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019). Tutkimukseen osallistuneiden apteekkien apteekkarilta pyydettiin suostumus tutkimuksen toteuttamiseen apteekissa. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista, ja tutkittavilla oli halutessaan mahdollisuus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen.

## Tulokset

Kyselyyn vastasi yhteensä 197 henkilöä. Kaksi vastausta poistettiin aineistosta, koska toinen vastaajista ei ollut täysi-ikäinen ja toisen vastaajan kyselyyn ilmoittama valmiste oli reseptilääke. Yksi asiakas keskeytti vastaamisen, jolloin kyseisen asiakkaan vastaukset poistettiin. Lopullinen aineisto koostui 194 vastauksesta. Tutkimuksesta kieltäytyi 239 henkilöä muun muassa kiireen vuoksi. Kyselyn vastausprosenttia ei voitu laskea, koska jokaista itsehoitovalmisteen ostanutta asiakasta ei ollut mahdollista tavoittaa ja pyytää osallistumaan tutkimukseen. Kyselyyn vastanneiden taustatiedot on esitetty **taulukossa 1**.

### Itsehoitoneuvonnan toteutuminen

Vastaajista 81 % tuli hakemaan apteekista jotain tiettyä valmistetta ja 19 % haki valmistetta johonkin oireeseen. Neljännes (26 %) vastaajista sai apteekista neuvoja ja ohjeita valmisteen käyttöön (**Taulukko 2**). Lähes neljännes (22 %) olisi saanut neuvontaa, mutta ei ollut halunnut sitä. Puolet (52 %) vastaajista ei saanut neuvontaa, mutta eivät olisi sitä halunneetkaan. Yksikään vastaaja ei kokenut jääneensä ilman tarvitsemaansa neuvontaa.

Asiakkaiden vastauksissa heidän kokemuksissaan itsehoitolääkeneuvonnan toteutumisesta oli tilastollisesti merkitseviä eroja asiointiperusteen, sukupuolen ja ilman reseptiä saatavien lääkkeiden käytön yleisyyden mukaan tarkasteltuna. Neuvoja ja ohjeita itsehoitovalmisteen käyttöön sai viidennes (20 %,  $n = 31$ ) vastaajista, jotka ilmoittivat tulleen ostamaan jotakin tiettyä valmistetta ja puolet (50 %,  $n = 18$ ) vastaajista, jotka ilmoittivat tulleen ostamaan valmistetta oirelähtöisesti ( $p < 0,0001$ ) (**Taulukko 2**). Miehet vastasivat saaneensa neuvoja valmisteen käyttöön yleisemmin kuin naiset ( $p = 0,034$ ). Vähintään kerran viikossa itsehoitolääkkeitä käyttävät olisivat saaneet neuvontaa, mutta eivät halunneet sitä yleisemmin kuin itsehoitolääkkeitä harvemmin kuin kerran kuukaudessa käyttävät ( $p = 0,021$ ).

**Taulukko 1.** Kyselyyn vastanneiden apteekin asiakkaiden ( $n = 194$ ) taustatiedot.

	% (n)
<b>Sukupuoli</b>	$n = 194$
Nainen	75 (146)
Mies	25 (48)
<b>Ikä, vuotta</b>	$n = 194$
18–34	22 (43)
35–64	38 (74)
$\geq 65$	40 (77)
<b>Koulutus</b>	$n = 194$
Perusasteen koulutus (perus-, keski- tai kansakoulu)	14 (27)
Keskiasteen koulutus (ammattillinen perustutkinto, opistotutkinto tai ylioppilastutkinto)	44 (86)
Korkea-asteen koulutus (alempi tai ylempi korkeakoulututkinto)	42 (81)
<b>Kotitalouden koko (henkilöä)</b>	$n = 192^a$
Yksi	32 (62)
Kaksi	45 (87)
Kolme tai enemmän	23 (43)
<b>Pääasiallinen toiminta</b>	$n = 194$
Kokopäiväinen työskentely tai opiskelu	43 (84)
Osapäiväinen työskentely, työtön/lomautettu, äitiys-, isyys- tai vanhempainvapaa	13 (25)
Eläkkeellä	44 (85)
<b>Terveydenhuoltoalan koulutus</b>	$n = 194$
Kyllä	29 (56)
Ei	71 (138)
<b>Lääkärin määräämien reseptilääkkeiden käyttö</b>	$n = 193^a$
Kyllä	74 (143)
Ei	26 (50)
<b>Itsehoitolääkkeiden käytön yleisyys</b>	$n = 193^a$
Vähintään kerran viikossa	35 (67)
1–2 kertaa kuukaudessa	31 (61)
Harvemmin kuin kerran kuukaudessa	34 (65)

<sup>a</sup> Kaikki vastaajat eivät ilmoittaneet kotitalouden kokoa, reseptilääkkeiden käyttöä tai ilman reseptiä saatavien lääkkeiden käytön yleisyyttä.

**Taulukko 2. Apteekin asiakkaiden (n = 194) kokemuksia itsehoitoneuvonnan toteutumisesta taustamuuttujien mukaan.**

	Sain neuvoja % (n)	Olisin saanut neuvontaa, mutta en halunnut sitä % (n)	En saanut neuvontaa, mutta en olisi halunnutkaan % (n)	Sain neuvoja % (n)
<b>Kaikki</b>	26 (50)	22 (42)	26 (50)	26 (50)
<b>Asiointiperuste</b>				
Haettiin tiettyä valmistetta	20 (31)	22 (34)	20 (31)	20 (31)
Haettiin valmistetta oireeseen	50 (18)	22 (8)	50 (18)	50 (18)
<b>Sukupuoli</b>				
Nainen	21 (31)	24 (35)	21 (31)	21 (31)
Mies	40 (19)	14 (7)	40 (19)	40 (19)
<b>Ikä (vuotta)</b>				
18–34	33 (14)	21 (9)	33 (14)	33 (14)
35–64	27 (20)	20 (15)	27 (20)	27 (20)
≥ 65	21 (16)	23 (18)	21 (16)	21 (16)
<b>Koulutus</b>				
Perusasteen koulutus (perus-, keski- tai kansakoulu)	11 (3)	26 (7)	11 (3)	11 (3)
Keskiasteen koulutus (ammattillinen perustutkinto, opistotutkinto tai ylioppilastutkinto)	27 (23)	18 (16)	27 (23)	27 (23)
Korkea-asteen koulutus (alempi tai ylempi korkeakoulututkinto)	30 (24)	23 (19)	30 (24)	30 (24)
<b>Kotitalouden koko</b>				
Yksi	26 (16)	31 (19)	26 (16)	26 (16)
Kaksi	25 (28)	19 (21)	25 (28)	25 (28)
Kolme tai enemmän	26 (5)	5 (1)	26 (5)	26 (5)
<b>Pääasiallinen toiminta</b>				
Työssä kokopäiväisesti tai opiskelee	31 (26)	21 (18)	31 (26)	31 (26)
Työssä osapäiväisesti, työtön/lomautettu, äitiys-, isyys- tai vanhempainvapaa	12 (3)	16 (4)	12 (3)	12 (3)
Eläkkeellä	25 (21)	23 (20)	25 (21)	25 (21)
<b>Terveydenhuoltoalan koulutus</b>				
Kyllä	21 (12)	29 (16)	21 (12)	21 (12)
Ei	27 (38)	19 (26)	27 (38)	27 (38)
<b>Lääkärin määräämien reseptilääkkeiden käyttö</b>				
Kyllä	23 (33)	22 (32)	23 (33)	23 (33)
Ei	32 (16)	20 (10)	32 (16)	32 (16)
<b>Ilman reseptiä saatavien lääkkeiden käytön yleisyys</b>				
Vähintään kerran viikossa	27 (18)	31 (21)	27 (18)	27 (18)
1–2 kertaa kuukaudessa	20 (12)	24 (15)	20 (12)	20 (12)
Harvemmin kuin kerran kuukaudessa	31 (20)	9 (6)	31 (20)	31 (20)
<b>Apteekin koko</b>				
Pieni	24 (9)	18 (7)	24 (9)	24 (9)
Keskikokoinen	23 (17)	27 (20)	23 (17)	23 (17)
Suuri	29 (24)	18 (15)	29 (24)	29 (24)

**Taulukko 3. Farmaseutin kysymät kysymykset asiakkaan (n = 39) tarpeiden ja valmisteen soveltuvuuden selvittämiseksi tuoteryhmien ja ostotapahtumien mukaisesti. \***

	Yhteensä % (n)	Särky, kuume ja verenkierto % (n)	Vita-miinit ja ravintolisät % (n)	Allergia, silmä- ja korvatipat, kosteutta- vat nenä- sumutteet % (n)	Vatsa- oireet % (n),	Flunssan oireet % (n)	Intiimi- vaivat ja ihonhoito % (n)	Muut % (n)
Ostotapahtumat	n=191	28 (54)	20 (39)	13 (25)	n=191	28 (54)	20 (39)	13 (25)
Onko käyttänyt kyseistä valmistetta aikaisemmin?	11 (20)	6 (3)	18 (7)	0 (0)	11 (20)	6 (3)	18 (7)	0 (0)
Kenelle valmiste tulee?	10 (19)	7 (4)	12 (5)	12 (3)	10 (19)	7 (4)	12 (5)	12 (3)
Mitä oireita asiakkaalla on?	7 (14)	0 (0)	3 (1)	16 (4)	7 (14)	0 (0)	3 (1)	16 (4)
Onko hoitanut oireita jo aikaisemmin jollain valmisteella?	5 (10)	2 (1)	3 (1)	4 (1)	5 (10)	2 (1)	3 (1)	4 (1)
Onko käynyt lääkärissä vaivan takia?	4 (7)	2 (1)	3 (1)	4 (1)	4 (7)	2 (1)	3 (1)	4 (1)
Onko muita lääkkeitä käytössä?	2 (4)	0 (0)	5 (2)	0 (0)	2 (4)	0 (0)	5 (2)	0 (0)
Kuinka kauan oireet ovat jatkuneet?	1 (3)	0 (0)	0 (0)	8 (2)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	8 (2)

\*Asiakkaalta on voitu kysyä useampi kuin vain yksi kysymys.

\*\*Sisältää ostetut tuotteet tuoteryhmistä: tupakoinnin lopettaminen, suun hoito ja avoimeen ”muu valmiste”-kohtaan ilmoitetut tuotteet.



**Taulukko 4. Asiakkaiden (n = 48) farmaseuteilta saamat neuvot ja ohjeet itsehoitovalmisteen käyttöön tuoteryhmien ja ostotapahtumien mukaisesti.**

	Yhteensä % (n)	Särky, kuume ja verenkierto % (n)	Allergia, silmä- ja korvatipat, kosteuttavat nenäsumutteet % (n)	Vatsa-oireet % (n)	Flunssan oireet % (n)	Intiimi-vaivat ja ihonhoito % (n)	Muut** % (n)
Ostotapahtumat	n=191	28 (54)	13 (25)	12 (23)	12 (22)	9 (17)	6 (11)
Sain neuvoja valmisteen käyttöön*	25 (48)	9 (5)	24 (6)	26 (6)	32 (7)	47 (8)	45 (5)
Annostus	16 (31)	4 (2)	20 (5)	9 (2)	22 (5)	29 (5)	36 (4)
Kuinka pitkään valmistetta voi käyttää yhtäjaksoisesti	8 (15)	2 (1)	8 (2)	9 (2)	18 (4)	12 (2)	18 (2)
Muita ohjeita	6 (11)	0 (0)	4 (1)	13 (3)	0 (0)	6 (1)	0 (0)
Mahdolliset yhteisvaikutukset muiden lääkkeiden kanssa	3 (6)	5 (3)	0 (0)	0 (0)	5 (1)	6 (1)	0 (0)
Haittavaikutukset	3 (6)	4 (2)	0 (0)	4 (1)	5 (1)	0 (0)	10 (1)
Miten toimia, jos oireet jatkuvat	2 (3)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	0 (0)	12 (2)	0 (0)
Neuvoja lääkkeettömistä hoitokeinoista	1 (2)	0 (0)	0 (0)	4 (1)	0 (0)	6 (1)	0 (0)
Ohjattiin ottamaan yhteyttä lääkäriin heti	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)

\*Asiakas on voinut saada neuvoja useammasta kuin yhdestä aiheesta.

\*\*Sisältää ostetut tuotteet tuoteryhmistä: tupakoinnin lopettaminen, suun hoito ja avoimeen ”muu valmiste” -kohtaan ilmoitetut tuotteet.

## Tarpeiden ja soveltuvuuden selvittäminen sekä valmisteen käytön neuvonta

Kolmelta vastaajalta puuttui tieto ostetusta tuotteesta, joten heidät poissuljettiin tuoteryhmien mukaisesta tarkastelusta. Ostotapahtumia oli yhteensä 191. Näistä vastaajista 39 kertoi, että häneltä kysyttiin kysymyksiä tarpeiden ja valmisteen soveltuvuuden selvittämiseksi ja 48 kertoi saaneensa neuvoja ja ohjeita valmisteen käyttöön.

Asiakkaan tarpeiden ja valmisteen soveltuvuuden selvittämiseksi yleisimmin kysyttiin, onko käyttänyt kyseistä valmistetta aiemmin (11 %, n = 20), kenelle valmiste tulee (10 %, n = 19) ja mitä oireita asiakkaalla on (7 %, n = 14) (Taulukko 3). Kysymykset, onko muita lääkkeitä käytössä (2 %, n = 4) ja kuinka kauan oireet ovat jatkuneet (1 %, n = 3), kysyttiin vain harvoin.

Yleisimmin asiakkaille neuvottiin itsehoitovalmisteen annostus (16 %, n = 31) ja kuinka pitkään valmistetta voi käyttää yhtäjaksoisesti (8 %, n = 15) (Taulukko 4). Yhteisvaikutuksista (3 %, n = 6), haittavaikutuksista (3 %, n = 6), miten toimia oireiden jatkuessa (2 %, n = 3) ja lääkkeettömistä hoitokeinoista (1 %, n = 2) kerrottiin vain harvoin. Vastaajat, jotka kertoivat saaneensa neuvoja lääkkeettömistä hoitokeinoista, olivat ostaneet ummetuksen hoitoon ja ihonhoitoon kuuluvat valmisteet. Valmisteen käyttöön eniten neuvoja ja ohjeita saivat intiimivaivoihin tai ihonhoitoon tarkoitettujen valmisteen ostaneet asiakkaat (47 % kyseisen tuoteryhmän valmisteen ostaneista, n = 8). Vähiten neuvoja valmisteen käyttöön saivat särky, kuume tai verenkierto -tuoteryhmään kuuluvan valmisteen ostaneet asiakkaat (9 % kyseisen tuoteryhmän valmisteen ostaneista, n = 5).

Kaikkien neuvontaa saaneiden mielestä saadut ohjeet ja neuvot olivat helposti ymmärrettäviä. Neuvontaa saaneista lähes kaikki (96 %) pitivät neuvoja hyödyllisinä.

## Pohdinta

Itsehoitovalmisteen ostanut asiakas jäi usein ilman valmisteen käyttöön liittyvää neuvontaa. Tulos on samankaltainen kuin aikaisemmissa haamuasiakastutkimuksissa, joiden mukaan apteekkien itsehoitolääkneuvonta toteu-

tuu vaihtelevasti (Alastalo ym. 2018, Jyrkkä ja Hämeen-Anttila 2021) tai heikosti (Hakoinen 2014). Tulostemme perusteella näyttäisi kuitenkin siltä, että asiakkaat saivat neuvontaa sitä halutessaan eivätkä he kokeneet jääneensä ilman tarvitsemaansa neuvontaa. Tulos on myös samansuuntainen aiemman suomalaisen tutkimuksen kanssa, jonka mukaan lähes kaikki asiakkaat, jotka eivät saaneet itsehoitolääkneuvontaa, eivät olisi sitä halunneetkaan (Hämeen-Anttila ym. 2014).

Tässä tutkimuksessa farmaseuttinen henkilökunta antoi vähemmän neuvontaa asiakkaan pyytäessä valmistetta tuotenimellä kuin asiakkaan pyytäessä valmistetta oireeseen. Myös aikaisempien tutkimusten mukaan lääkneuvonta toteutuu paremmin asiakkaan pyytäessä lääkettä oireeseen kuin tuotenimellä pyytäessä (esim. Puumalainen 2005, Bardage ym. 2013, van Eikenhorst 2017, Alastalo ym. 2018). Kuitenkin tässä tutkimuksessa ainoastaan puolet oireeseen apua hakemaan tulleista asiakkaista sai lääkneuvontaa. Apteekkien yksi keskeinen tehtävä osana sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmää on tukea ja ohjata itsehoidossa ja itselääkinnässä. Oireeseen apua hakevien lääkneuvontaa on syytä lisätä. Lisäksi apteekeissa on syytä kiinnittää huomiota siihen, että asiakkaan tarpeita kartoitetaan myös silloin, kun asiakas pyytää valmistetta tuotenimellä. Suurin osa apteekin asiakkaista toivoo farmaseutin antavan itsehoitolääkneuvontaa oma-aloitteisesti, vaikka kolmannes haluaakin ostaa itsehoitolääkkeet ilman neuvontaa (Hämeen-Anttila ym. 2014).

Tämän tutkimuksen mukaan itsehoidon lääkneuvontaa tulisi kehittää tuotekeskeisestä hoitokeskeisempään suuntaan, jotta asiakkaan yksilölliset tarpeet pystyttäisiin huomioimaan asiakaslähtöisesti ja kokonaisvaltaisesti. Esimerkiksi oireisiin ja muiden lääkkeiden käyttöön liittyviä kysymyksiä kysyttiin asiakkaalta harvoin. Sen sijaan asiakkaalta kysyttiin useimmiten, onko käyttänyt valmistetta aiemmin ja kenelle valmiste tulee. Valmisteen käytöstä neuvottiin yleisimmin annostus. Myös aikaisemmissa tutkimuksissa nämä ovat asiakkaalta yleisimmin kysytyjä kysymyksiä ja yleisimmin neuvottuja asioita lääkkeen käytössä (Horvat ym. 2012, Bardage ym. 2013, Alastalo ym. 2018, Langer ym. 2018 Mináriková ym.

2019). Tuoreen väestökyselyn mukaan neuvonta hoidollisista asioista, esimerkiksi lääkkeen hyödyistä ja haitoista, toteutuu heikommin kuin neuvonta siitä, miten lääke otetaan tai miten kauan sitä käytetään (Dimitrow ym. 2021).

Tässä tutkimuksessa vähiten neuvoja valmisteen käyttöön saivat särky, kuume tai verenkierto –tuoteryhmään kuuluvan valmisteen ostaneet asiakkaat. Myös aikaisemmissa tutkimuksissa kipulääkettä tuotenimellä ostavien on todettu saavan neuvoja vain harvoin (Bardage ym. 2013, Alastalo ym. 2018). Kipulääkkeet ovat itsehoidon riskilääkkeitä, joihin liittyy neljännes itsehoitolääkkeisiin liittyvistä ongelmista (Ylä-Rautio ym. 2020). Yhteisvaikutukset ovat yksi yleisimmistä asiakkaan lääkehoidon ongelmista. Itsehoitolääkeneuvonnassa on tärkeää, että asiakkaalle kerrotaan myös mahdollisista yhteisvaikutuksista ja haittavaikutuksista. Asiakkaat haluavat saada neuvontaa, kun he ostavat itsehoitolääkettä, jotta he varmistuvat lääkkeen sopivuudesta (Dimitrow ym. 2021). Asiakkaat myös kokevat, että itsehoitolääkettä ostaessa on tärkeää varmistaa, että itsehoitolääkkeet ovat yhteensopivia reseptilääkkeiden kanssa. Farmaseuttisella henkilökunnalla on suuri merkitys lääkehoitoon liittyvien ongelmien ehkäisyssä, ja neuvontaa tulisi kehittää erityisesti itsehoidon riskilääkkeistä. Tämän tutkimuksen tulosten perusteella farmaseuttisen henkilöstön tietoisuutta itsehoidon riskilääkkeistä ja osaamista itsehoidon riskilääkkeitä käyttävien riskipotilaiden tunnistamiseksi tulee lisätä.

Vaikka asiakkaat saivat vain vähän neuvoja itsehoitovalmisteen käyttöön, he kokivat saamansa neuvot ymmärrettäviksi ja hyödyllisiksi. Tuoreen väestökyselyn mukaan suomalaiset ovatkin tyytyväisiä apteekeista saatavaan lääkeneuvontaan (Dimitrow ym. 2021). Tässä tutkimuksessa miehet saivat neuvoja valmisteen käyttöön yleisimmin kuin naiset. Aikaisemman väestökyselyn mukaan miehet ovat myös tyytyväisimpiä lääkkeisiin liittyvään neuvontaan (Dimitrow ym. 2021). Vaikka asiakkaat ovat yleisesti tyytyväisiä apteekeista saamaansa neuvontaan, asiakkaat eivät välttämättä itse tunnista kaikkia lääkkeisiin liittyviä ongelmakohtia, jotka tulisi huomioida itsehoitolääkkeitä käytettäessä. Lääkkeiden

käyttäjien on todettu pitävän itsehoitolääkkeitä vaarattomina niin kauan kuin noudatetaan ohjeita (Hämeen-Anttila ym. 2014), ja epäselvyydet itsehoitolääkkeiden käyttötarkoituksista ja ongelmat lääkkeen ottamisessa ovat yleisiä (Helisalmi ym. 2017). Näin ollen asiakas ei välttämättä osaa arvioida annettua neuvontaa lääkehoidon kokonaisuuden kannalta ja lääkitysturvallisuus voi vaarantua.

Itsehoitolääkeneuvonnan vähäisen toteutumisen taustalla voi olla farmaseuttisen henkilökunnan epävarmuus neuvontatilanteessa toimimisessa. Taustalla voi olla myös epävarmuus siitä, haluaako asiakas neuvontaa. Lääkkeiden käyttäjät toivovat, että apteekissa annettaisiin oma-aloitteisesti neuvoja itsehoitolääkkeiden käytössä (Hämeen-Anttila ym. 2014). Asiakkaat myös suhtautuvat henkilöstön apuun myönteisesti (Katajavuori 2005) ja asiakkaat odottavat farmaseuteilta aloitteellisuutta ja aktiivista otetta asiakaspalveluun ja keskustelun rakentamiseen (Takkinen ym. 2020). Farmaseutit saattavat kuitenkin kokea vuorovaikutuksen asiakkaan kanssa haastavaksi, jos asiakas ei ole valmis vuorovaikutteeseen keskusteluun. On myös havaittu, että asiakkaan aktiivisuus vaikuttaa farmaseutin viestinnän määrään ja sisältöön (Shah ja Chewing 2006). Farmaseutilla on kuitenkin vastuu aloittaa asiakaspalvelutilanne ja vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Farmaseutilta vaaditaan siis itsehoitovalmisteen tuntemista, asiakkaan kohtaamisen taitoja ja vuorovaikutusosaamista. Näitä taitoja tulisi vahvistaa peruskoulutuksessa saadun osaamisen ja työelämässä hankittujen taitojen lisäksi myös täydennyskoulutuksessa, jotta asiakaskohtaamiseen saataisiin lisää varmuutta.

Asiakkaita oli vaikea saada vastaamaan kyselyyn, sillä moni asiakas kiirehti pois apteekista maksettuaan ostoksensa. Lisäksi etenkin iäkkäämmät asiakkaat vierastivat sähköistä kyselytapaa, joten tutkijat lukivat heille kysymykset ääneen ja täyttivät kyselyn heidän puolestaan asiakkaan niin halutessa. Tämä saattoi johtaa siihen, että kaikkia näkemyksiä ei uskallettu tuoda esille ääneen. Tutkimus toteutettiin asiakasnäkökulmasta, joten vastaukset kuvastavat asiakkaan kokemusta saadusta neuvonnasta. Vastauksissa on siis yksilöllisiä eroja sen suhteen, minkä asiakas itse mieltää saa-

duksi neuvonnaksi. Tämä tutkimus toteutettiin Pohjois-Savossa sijaitsevista apteekeista, joten tuloksia ei voida yleistää kattamaan suomalaisten apteekkien itsehoitoneuvontaa.

## Johtopäätökset

Neljännes apteekkien asiakkaista saa farmaseuttiselta henkilökunnalta neuvoja itsehoitovalmisteen käyttöön. Farmaseuttisen henkilöstön osaamista itsehoidon riskilääkkeitä käyttävien asiakkaiden tunnistamiseksi tulee lisätä, sillä etenkin kipulääkkeitä ostavat asiakkaat saivat itsehoitolääkeneuvontaa vain harvoin. Neuvontaa annetaan vähemmän asiakkaan pyytäessä valmistetta tuotenimellä kuin asiakkaan pyytäessä valmistetta oireeseen. Yleisimmin asiakkaan tarpeita kartoitetaan kysymällä, onko käyttänyt kyseistä valmistetta aiemmin ja kenelle valmiste tulee. Nämä ovat tuotekeskeisiä kysymyksiä, joiden lisäksi lääkeneuvontaa tulisi kehittää hoidollisempaan suuntaan lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Farmaseuttisen henkilökunnan asiakkaan kohtaamisen taitoja ja vuorovaikutusosaamista tulisi vahvistaa, jotta asiakaslähtöinen ja kokonaisvaltainen itsehoitoneuvonta toteutuu lakisääteisellä tavalla.

## Summary

### Providing self-care counselling in pharmacies – A survey for pharmacy customers

#### Outi Polón

MSc (Pharm)  
School of Pharmacy  
University of Eastern Finland

#### Piia Siitonen\*

University lecturer, PhD (Pharm)  
School of Pharmacy  
University of Eastern Finland  
piia.siitonen@uef.fi

#### Niina Alastalo

MSc (Pharm), Early Stage Researcher  
School of Pharmacy  
University of Eastern Finland

#### Katri Hämeen-Anttila

Head of Research and Development,  
PhD (Pharm) Adjunct Professor  
Finnish Medicines Agency

\*Correspondence

**Introduction:** Pharmacy customers' own role and responsibility in the treatment of easily self-treated symptoms is increasingly emphasized. Pharmacists have a key in self-care counselling as well as in the selection of over-the-counter medicines and providing guidance on the use of over-the-counter medications. The aim of this study was to explore whether customers get self-care counselling and what kind of counselling they get. In addition, the study examined the type of over-the-counter medication that was related to the counselling and, furthermore, the experiences of the customers about the understandability and usefulness of the counselling.

**Materials and methods:** The data were collected with an electronic questionnaire in nine pharmacies located in Pohjois-Savo region in the autumn of 2020. Participants were customers who purchased an over-the-counter

medicine. 196 customers completed the survey and altogether 194 questionnaires were analyzed. The data was analysed using frequencies, cross-tabulations and the  $\chi^2$ -test.

**Results:** Of the respondents, 26% got advice and counselling how to use the over-the-counter medication. On the other hand, 26% would have got counselling but they did not want it. Half of the respondents (52%) did not get any counselling, but they reported that they did not want it, anyway. 50% of the customers who asked medicine for a symptom, got advices, while 20% of the customers who were asking a product using its trade name got counselling. Most commonly asked questions were whether the customer has used the medications previously (11%), who the product was for (10%), and the symptoms that the customer has (7%). Most commonly given advice concerned the dosage of the over-the-counter medicine (16%).

**Conclusions:** Roughly only a quarter of customers get counselling on the use of over-the-counter medication. When customers ask a product using its trade name they get less counselling than when they ask medicine for a symptom. Pharmacists' customer encountering and interaction skills should be strengthened to ensure that customers receive adequate counselling on the use of over-the-counter medicines to ensure medication safety.

**Keywords:** pharmacy, over-the-counter medicine, self-care counselling, pharmacy customers, survey

## Sidonnaisuudet

Ei sidonnaisuuksia.

## Kirjallisuus

Alastalo N, Jyrkkä J, Vainio K, Hämeen-Anttila K: Itsehoitolääkeneuvonnan toteutuminen – Haamuasiakastutkimus apteekeissa. Fimea kehittää, arvioi ja informoi julkaisusarja 14/2018. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea, Helsinki 2018

Bardage C, Westerlund T, Barzi S, Bernsten C: Non-prescription medicines for pain and fever – A comparison of recommendations and counseling from staff in pharmacy and general sales stores. Health Policy 110: 76–83, 2013. DOI: 10.1016/j.healthpol.2012.12.006

Dimitrow M, Airaksinen M, Jauhonen H-M, Jormanainen V, Reinikainen L, Hämeen-Anttila K: Työpaketti 2: Apteekkipalveluiden laatu ja väestön odotukset apteekkipalveluille uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä. Lääkevalmisteiden hintakilpailun aktivointi ja väestön odotukset apteekkitoiminnalle. Toim. Saastamoinen L, Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 32, 2021 (viitattu 16.12.2021). [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163067/VN\\_TEAS\\_2021\\_32.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163067/VN_TEAS_2021_32.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Fielding S, Porteous T, Ferguson J ym.: Estimating the burden of minor ailment consultations in general practices and emergency departments through retrospective review of routine data in North East Scotland. Family Practice 32: 165–172, 2015

Hakoinen S, Honkala A, Vuorela M, Mononen N: Itsehoidon sudenkuopat: Tapauksena ravintolisä. Apteekkien ja luontaistuotekauppojen neuvonnan vertailua haamuasiakastapauksen avulla. Dosis 30: 48–59, 2014

Horvat N, Koder M, Kos M: Using the simulated patient methodology to assess paracetamol-related counselling for headache. PLoS One 7(12): e52510, 2012. DOI: 10.1371/journal.pone.0052510

Helisalmi P, Tanskanen P, Jyrkkä J, Vainio K: Itsehoitolääkkeiden käyttöön liittyvät ongelmat – apteekkiharjoittelussa kirjattujen ongelmatilanteiden analyysi. Dosis 33: 67–79, 2017

Hämeen-Anttila K, Mäntylä A, Jyrkkä J, Enlund H: Väestön näkemyksiä itsehoitolääkkeistä: Saatavuus, riskit ja tiedon saanti. Fimea kehittää, arvioi ja informoi 1/2014. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea, Helsinki 2014



Itselääkitys. Käypä hoito –suositus. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Suomen Apteekkariliiton asettama työryhmä. Suomalainen Lääkäriseura Duodecim, Helsinki, 2016 (viitattu 7.12.2021). [www.kaypahoito.fi](http://www.kaypahoito.fi)

Jauhonen H-M, Merikoski M, Jyrkkä J, Hämeen-Anttila K: Lääkebarometri 2017 – Kumppanuuden edellytykset lääkeshoidossa. Fimea kehittää, arvioi ja informoi –julkaisusarja 7/2018. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea, Helsinki 2018

Jyrkkä J, Hämeen-Anttila K: Itsehoitolääkineuvonnan toteutuminen apteekeissa. Haamuasiakastutkimus 2021. 2. korjattu painos. Fimea kehittää, arvioi ja informoi 13/2021. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea, Kuopio 2021

Katajavuori N: Vangittu tieto vapaaksi – asiantuntijuus ja sen kehittyminen farmasiassa. Väitöskirja, farmasian tiedekunta, Helsingin yliopisto, Helsinki 2005

Langer B, Bull E, Burgsthaler T, Glawe J, Schwobeda M, Simon K: Assessment of counselling for acute diarrhoea in German pharmacies: a simulated patient study. The International Journal of Pharmacy Practice 26: 310–317, 2018. DOI: 10.1111/ijpp.12405

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea: Kansallinen itsehoitolääkeohjelma. Fimea kehittää, arvioi ja informoi –julkaisusarja 1/2015. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea, Helsinki 2015

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea: Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskukseen määräys – Lääkkeiden toimittaminen. Fimean määräys 2/2016 (viitattu 16.12.2021). [https://www.fimea.fi/documents/160140/764653/20644\\_Maarays\\_laakkeiden\\_toimittamisesta\\_SUOMI\\_2011-12-19.pdf](https://www.fimea.fi/documents/160140/764653/20644_Maarays_laakkeiden_toimittamisesta_SUOMI_2011-12-19.pdf)

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea, Kansaneläkelaitos: Suomen lääketilasto 2019. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea, Helsinki 2020

Mináriková D, Fazekas T, Minárik P, Jurišová E: Assessment of patient counselling on the common cold treatment at Slovak community pharmacies using mystery shopping. Saudi Pharmaceutical Journal 27: 574–583, 2019. DOI: 10.1016/j.jsps.2019.02.005

Mononen N, Järvinen R, Hämeen-Anttila K ym.: A national approach to medicines information research: A systematic review. Research in Social and Administrative Pharmacy 14: 1106–1124, 2018

Mäkelä P, Jokinen L, Airaksinen M, Linden-Lahti C, Sandler C: Apteekkien lääkityksen tarkistuspalvelussa tunnistetut asiakkaiden itsehoitovalmisteiden käyttöön liittyvät ongelmat lääkeshoidoissa. Dosis 35: 260–272, 2019

Puumalainen I, Peura S, Kansanaho H, Benrimoj C, Airaksinen M: Progress in patient counselling practices in Finnish community pharmacies. International Journal of Pharmacy Practice 13: 149–156, 2005. DOI: 10.1211/0022357056307

Safari D, De Marco EC, Scanlon L, Grossber GT: Over-The-Counter Remedies in Older Adults: Patterns of Use, Potential Pitfalls, and Proposed Solutions. Clinics In Geriatric Medicine 38: 99–118, 2022

Salminen O, Tuominen RK: Itsehoitolääkkeet osana lääkehoitoa – tunnistammeko riskit? Duodecim 134: 2024–2030, 2018

Shah B, Chewning B: Conceptualizing and measuring pharmacist-patient communication: a re-view of published studies. Research in Social and Administrative Pharmacy 2: 153–185, 2006. DOI: 10.1016/j.sapharm.2006.05.001

Sosiaali- ja terveystministeriö: Lääkepolitiikka 2020. Kohti tehokasta, turvallista, tarkoituksenmukaista ja taloudellista lääkkeiden käyttöä. Sosiaali- ja terveystministeriön julkaisu 2011:2. Sosiaali- ja terveystministeriö, Helsinki 2011

Suomen Apteekkariliitto ja Yliopiston Apteekki: Apteekkien neuvonnan tuottamat säästöt yhteiskunnalle ja terveydenhuollolle Asiantuntija-arvio 2015. Tiedote 27.03.2015. [https://www.apteekkariliitto.fi/media/3-apteekkariliitto.fi/media/tiedotteet/pwc-raportti\\_27.3.2015.pdf](https://www.apteekkariliitto.fi/media/3-apteekkariliitto.fi/media/tiedotteet/pwc-raportti_27.3.2015.pdf)

Takkinen T, Siitonen P, Taimi A-K, Hyvärinen M-L, Lahtela-Kakkonen M: Asiakaspalvelun laatu apteekein reseptitoimituksessa – asiakkaiden ja farmaseuttien odotuksia ja kokemuksia. Dosis 36: 446–467, 2020

Tutkimuseettinen neuvottelukunta: Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/2019. Tutkimuseettinen neuvottelukunta, Helsinki 2019.

van Eikenhorst L, Salema N, Anderson C: A systematic review in select countries of the role of the pharmacist in consultations and sales of non-prescription medicines in community pharmacy. Research in Social and Administrative Pharmacy 13: 17–38, 2017

Watson MC, Ferguson J, Barton GR ym.: A cohort study of influences, health outcomes and costs of patients' health-seeking behaviour for minor ailments from primary and emergency care settings. BMJ Open 5(2): 2015. DOI: 10.1136/bmjopen-2014-006261



World Health Organization WHO:  
Guideline on self-care interventions  
for health and well-being. World  
Health Organization, Geneva 2021  
(viitattu 16.12.2021).

<https://www.who.int/publications/item/9789240030909>

Ylä-Rautio H, Siissalo S, Leikola S:  
Drug-related problems and  
pharmacy interventions in  
non-prescription medication, with a  
focus on high-risk over-the-counter  
medications. International Journal  
of Clinical Pharmacy 42: 786–795,  
2020. DOI: 10.1007/s11096-020-  
00984-8

Polón O, Siitonen P, Alastalo N, Hämeen-Anttila K: Itsehoitoneuvonnan toteutuminen  
aptekeissa – kyselytutkimus apteekin asiakkaille. Dosis 38: 34–51, 2022

## LIITE 1. Kyselylomakkeen itsehoitovalmisteen käytön neuvontaan liittyvät kysymykset

### OSA 3: Valmisteseen liittyvä neuvonta

Osion kysymykset liittyvät vain tämän päivän kokemuksiisi.  
Vastaa kysymyksiin niiden perusteella.

#### 1. Saitko farmaseutilta neuvontaa ja ohjeita valmisteen käyttöön?

- Sain neuvoja.
- Sain neuvoja, joita en tarvinnut.
- Olisin saanut neuvontaa, mutta en halunnut sitä. (kysely päättyy)
- En saanut, mutta en olisi halunnutkaan. (kysely päättyy)
- En, vaikka olisin tarvinnut. (kysely päättyy)
- Mitä neuvoja olisit tarvinnut? \_\_\_\_\_

#### 2. Mitä neuvoja ja ohjeita sait valmisteen käyttöön? (Voit valita useamman vaihtoehdon.)

- annostus
- haittavaikutukset
- kuinka pitkään valmistetta voi käyttää yhtäjaksoisesti
- mahdolliset yhteisvaikutukset muiden lääkkeiden kanssa
- miten toimia, jos oireet jatkuvat
- ohjattiin ottamaan yhteyttä lääkäriin heti
- neuvoja lääkkeettömistä hoitokeinoista, millaisia? \_\_\_\_\_
- muita ohjeita

#### 3. Kysyikö apteekin henkilökunta seuraavat asiat:

- Kenelle valmiste tulee?
- Mitä oireita asiakkaalla on?
- Kuinka kauan oireet ovat jatkuneet?
- Onko hoitanut oireita jo aikaisemmin jollain valmisteella?
- Onko käyttänyt kyseistä valmistetta aikaisemmin?
- Onko käynyt lääkärissä vaivan takia?
- Onko muita lääkkeitä käytössä?

#### 4. Olivatko saadut neuvot ja ohjeet mielestäsi helposti ymmärrettävissä?

- Kyllä
- Ei, miksi? \_\_\_\_\_

#### 5. Olivatko saadut neuvot ja ohjeet mielestäsi hyödyllisiä?

- Kyllä
- Ei, miksi? \_\_\_\_\_